

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

**MÓDULO “BUSINESS ENGLISH” EN EL APRENDIZAJE DE LAS  
OPERACIONES BANCARIAS DE LOS ALUMNOS DEL SEXTO  
CICLO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
BANCARIA EN CEPEBAN, SEDE HUARAL 2013.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER  
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA**

**Br. GISSELL NAKAMA FUKUHARA**

**ASESORA**

**IRMA MILAGROS CARHUANCHO MENDOZA PH D.**

**LIMA - PERÚ**

**2013**

## **Dedicatoria**

A mis padres por darme su apoyo, sus consejos, educación y los recursos necesarios para convertirme en una profesional.

A mis maestros quienes gracias a sus enseñanzas, lecciones y experiencias contribuyeron en mi formación profesional y personal y me prepararon para enfrentar los retos profesionales que se presentaron y se presentarán en mi vida.

A mi esposo e hijas por todo el tiempo, apoyo, paciencia y comprensión para que pueda realizar el presente trabajo de investigación y así obtener el grado de Magister y puedan sentirse orgullosos de mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la dicha de la vida y por rodearme de personas tan maravillosas en mi vida.

Gracias a mis maestros quienes formaron parte de esta Maestría, en especial a la Dra. Irma Carhuacho quienes a pesar de las dificultades me motivo a concluir esta tesis y contribuyo enormemente con sus conocimientos a mi formación.

Gracias al Sra. Rosa Vílchez por su apoyo incondicional en el cuidado de mis hijas y por todo el cariño y paciencia que les tiene.

Gracias a mis padres y de manera muy especial agradezco todo corazón a las razones de vida, mi esposo e hijas por su cariño, paciencia, comprensión y por impulsarme y apoyarme en todo lo necesario para la elaboración de la presente

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación lleva por título “Módulo Business English en el Aprendizaje de las Operaciones Bancarias de los Alumnos del Sexto Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Bancaria en Cepeban, sede Huaral 2013”; tiene la finalidad de demostrar la influencia del módulo de Business English en el aprendizaje de las operaciones bancarias de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de administración bancaria en CEPEBAN, sede Huaral 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el Grado de Maestro en Educación con mención en Administración de la educación.

Esta investigación es un trabajo desarrollado en el contexto de la Educación Superior y Técnico Profesional y surge de la inquietud por conocer el nivel de aprendizaje de las principales transacciones bancarias en el idioma materno y también en un segundo idioma como lo es el inglés en estos tiempos de globalización.

La investigación consta de IV capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

El Capítulo I está referida al Planteamiento del problema, en esta primera parte se fundamenta y se plantea la investigación relativo al programa y la comprensión lectora.

El Capítulo II aborda el Marco teórico, presenta las bases teóricas y las definiciones conceptuales de términos relacionados a las teorías de las variables.

El Capítulo III contiene la Metodología, la investigación realizada es de tipo aplicada, con un diseño cuasi experimental y método hipotético deductivo.

El Capítulo IV contiene a los resultados que confirman la validez de las hipótesis de investigación tanto general y específicas a través de la prueba de U Mann Whitney.

Finalmente se plantea las conclusiones y recomendaciones de nuestra investigación.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación sea valorada y del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán la presente tesis.

La autora

## Índice

	<i>Pág.</i>
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	VI
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	X
Resumen	XI
Abstract	XII
Introducción	XIII
Capítulo I Problema e Investigación	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Justificación	22
1.3.1 Justificación Práctica	22
1.3.2 Justificación Legal	22
1.3.3 Justificación Pedagógica	23
1.3.4 Justificación Metodológica	24
1.4 Limitaciones	24
1.5 Antecedentes	25
1.5.1 Investigaciones internacionales	25
1.5.2 Investigaciones nacionales	28
1.6 Objetivos	30
1.6.1 General	30
1.6.2 Específicos	30
Capítulo II Marco Teórico	
2.1 Módulo	32
2.1.1 Bases teóricas	32
2.1.2 Fases del Diseño Intruccional	34
2.1.3 Características del Diseño Intruccional	36

2.1.4 Enfoques del Diseño Instruccional	37
2.1.5 Aportes de las Teorías del Aprendizaje al Diseño Instruccional	38
2.2 Operaciones bancarias	39
2.2.1 Bases teóricas	39
2.2.2 Dimensiones de las operaciones bancarias	41
2.2.2.1 Operaciones Bancarias Activas	41
2.2.2.2 Operaciones Bancarias Pasivas	64
2.3 Definición de términos	83
Capítulo III Marco Metodológico	
3.1 Hipótesis	98
3.1.1 Hipótesis general	98
3.1.2 Hipótesis específicas	98
3.2 Variables	98
3.2.1 Definición conceptual	98
3.2.1.1 Variable independiente: Módulo	98
3.2.1.2 Variable dependiente: Operaciones Bancarias	99
3.2.2 Definición operacional	99
3.3 Metodología	100
3.3.1 Tipo de estudio	100
3.3.2 Diseño	100
3.4 Población y muestra	102
3.4.1 Población	102
3.5 Método de Investigación	102
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	103
3.6.1 Técnica	103
3.6.2 Instrumento	103
3.6.2.1 Para Medir la Variable Operaciones Bancarias	103
3.7 Métodos de Análisis de datos	105
Capítulo IV Resultados	
4.1 Prueba de normalidad	107
4.2 Demostración de la Hipótesis	108
4.2.1 Hipótesis General	108
4.2.2 Hipótesis Específica 1	110

4.3.3 Hipótesis Específica 2	112
4.4 Discusión	114
Conclusiones	115
Sugerencias	116
Referencias Bibliográficas	117
Anexo1: Diseño Instruccional de Business English	123
Anexo 2: Prueba de Conocimiento de Operaciones Bancarias	155
Anexo 3: Base de Datos de la Variable Dependiente Operaciones bancarias	163
Anexo 4: Validez de Instrumentos	167
Anexo 5: Matriz de Consistencia	179



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Operacionalización de la variable dependiente Operaciones Bancarias.	100
Tabla 2 : Población de la IESTP Cepeban, sede Huaral 2013	102
Tabla 3 : Confiabilidad de la Prueba de Operaciones Bancarias	104
Tabla 4 : Prueba de normalidad de la variable y dimensiones.	108
Tabla 5 : Aprendizaje de las operaciones bancarias de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración bancaria en CEPEBAN sede Huaral 2013.	109
Tabla 6 : Aprendizaje de las operaciones bancarias activas de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración en CEPEBAN sede Huaral 2013.	111
Tabla 7 : Aprendizaje de las operaciones bancarias pasivas de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración bancaria en CEPEBAN sede Huaral 2013.	113

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 : Fases del Diseño Instruccional.	36
Figura 2 : Clasificación de las operaciones bancarias activas.	42
Figura 3 : Clasificación de los préstamos.	45
Figura 4 : Partes intervinientes en el descuento bancario.	52
Figura 5 : Modalidades del factoring.	57
Figura 6 : Leasing financiero.	60
Figura 7 : Leasing operativo.	60
Figura 8 : Lease-back.	61
Figura 9 : Anverso de una tarjeta de crédito o débito.	63
Figura 10 : Reverso de una tarjeta de crédito o débito.	64
Figura 11 : Clasificación de las Operaciones Bancarias Pasivas.	66
Figura 12 : Anverso de un cheque.	76
Figura 13 : Aprendizaje de las operaciones bancarias de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración bancaria en CEPEBAN sede Huaral 2013.	109
Figura 14 : Aprendizaje de las operaciones bancarias activas de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración bancaria en CEPEBAN sede Huaral 2013.	111
Figura 15 : Aprendizaje de las operaciones bancarias pasivas de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración bancaria en CEPEBAN sede Huaral 2013.	113

## **Resumen**

La investigación titulada: “Módulo Business English en el aprendizaje de las Operaciones Bancarias de los Alumnos del Sexto Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Bancaria en CEPEBAN, sede Huaral 2013, tuvo como problema general ¿Cómo el Módulo Business English influye en el aprendizaje de las Operaciones Bancarias de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración Bancaria en CEPEBAN, sede Huaral 2013?

La investigación se realizó bajo el diseño cuasi experimental, porque demostró la influencia del módulo “Business English”, apoyándose en el método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 37 alumnos del sexto ciclo de la carrera de Administración Bancaria de Cepeban, sede Huaral 2013, siendo la muestra censal. Para la recopilación de datos se utilizó la prueba de Operaciones Bancarias, por lo tanto el análisis de los datos se realizó con el estadístico de Mann Whitney porque los datos no presentaban distribución normal.

Por lo tanto, se demostró que el módulo “Business English” influyó positivamente en el aprendizaje de las operaciones bancarias de los estudiantes alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración Bancaria en CEPEBAN, sede Huaral 2013.

Palabras clave: Operaciones bancarias, operación pasiva, operación activas, diseño instruccional.

## **Abstract**

The research titled "Business English Module for Sixth Cycle students of Banking Management Career in CEPEBAN, Huaral 2013, had the following general problem How does the Business English Module influences learning of Banking Transactions of the Sixth Cycle students of Banking Managment career in CEPEBAN, Huaral 2013?

The research was made under the quasi-experimental design, because the influence of Business English module, based on the hypothetical deductive method was demonstrated. The study population consisted of 37 sixth cycle students of Banking Management career in Cepeban, Huaral 2013, with the census sample. The banking transactions test was used for data collection, so the data analysis was performed with the Mann Whitney statistic because the data did not show normal distribution.

Therefore, it was demonstrated that the Business English module positively influenced learning of banking transactions of sixth cycle banking students of the Banking Management career in CEPEBAN, Huaral 2013.

Keywords: Banking transactions, debit transaction, credit transaction, instructional design.

## **Introducción**

En el mundo de hoy la relación no sólo de las empresas, sino también de las personas naturales de todas las clases sociales con las Entidades Financieras ha dejado de ser algo excepcional para convertirse en algo habitual. En la actualidad no es extraño que una persona cuente con una cuenta corriente, sino que además cuente con un crédito aprobado en una Entidad Financiera. Nuestro país no es ajeno a ello, y hoy en día, gracias a las exportaciones, el turismo, los tratados de libre comercio, etc., las Entidades Financieras han ido creciendo y la competencia entre ellas también. Por esta razón, las Entidades Financieras se ven en la necesidad de brindar un servicio de calidad para satisfacción de sus clientes quienes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. En tal sentido, siendo el inglés el segundo idioma más hablado en el mundo, las Entidades Financieras deben tomar en cuenta que la atención que brindan no sólo debe ser en español para los clientes de habla hispana sino también en inglés debido a la afluencia de clientes extranjero que no dominan el español. Hoy día, los bancos se pueden encontrar desde las grandes ciudades de las principales potencias económicas hasta en los pueblos más lejanos del tercer mundo e incluyen a todas las clases socioeconómicas. Se pueden hacer diversas operaciones (cobros, pagos de documentos, impuestos, convenios, etcétera), así como, diversas obligaciones y modalidades operativas en busca de su beneficio y seguridad. Las entidades financieras se han estructurado de tal manera que existen áreas específicas para realizar diversas operaciones e incluso se especializan algunas de ellas en sectores específicos (comercio exterior, inversiones, ahorro, préstamos, vivienda, crédito para el consumo, leasing, actividades agropecuarias, garantías, etcétera).

La hipótesis general de la investigación fue el módulo Business English influye positivamente en el aprendizaje de las Operaciones Bancarias de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración Bancaria en CEPEBAN, sede Huaral 2013, las hipótesis específicas se refirieron si el módulo Business

English influye positivamente en el aprendizaje de las Operaciones Bancarias Pasivas y Activas de los alumnos del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración Bancaria en CEPEBAN, sede Huaral 2013; para la recopilación de los datos de la variable dependiente denominada Operaciones Bancarias se utilizó la prueba de conocimientos Operaciones Bancarias, y se trabajó con los puntajes totales.

La investigación consta de IV capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: el capítulo I trata sobre el Problema de investigación incluyendo el Planteamiento del Problema, limitaciones, antecedentes y objetivos; el segundo capítulo corresponde al Marco teórico, donde se han tomado conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores; el capítulo III trata sobre el Marco metodológico, prestando atención a las hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables, la metodología, la población, los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos; el capítulo IV, se refiere a los resultados de la investigación así como la demostración de las hipótesis; luego se presentará las conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la Operacionalización de las variables.